

고령화 정책 브리프 26번: 디지털 시대의 나이듦

Policy brief: Ageing in the Digital Era
(UNECE Policy Brief on Ageing No. 26, July 2021)

유엔 유럽경제위원회(UNECE)

노년의 디지털 기술 적용과 사용에서의 장벽

(Barriers to digital technology adoption and use in later life)

노년층의 디지털 기술 적용에서의 장벽을 이해하려면 문화, 사회, 경제, 심리, 건강, 장애 상태 등 노인의 디지털 기술 사용 여부를 결정하는 다양한 요인의 교차점을 인식하는 것이 중요하다. 이러한 장벽에는 디지털 기기 또는 인터넷 연결에의 접근성 외에도 적절한 기량과 경험의 부족, 자신감, 동기 부여 및 관심의 부족, 접근 불가능한 설계 또는 관련성 부족, 만년의 신체 및 인지적 장애가 포함된다.

부족한 디지털 기량(Lacking digital skills)

부족한 디지털 기량은 디지털 기술 적용과 사용에서의 핵심 장벽이다. 2021년 3월에 발표된 유럽연합 집행위원회(European Commission)의 유럽의 사회적 권리 지주 행동계획(European Pillar of Social Rights Action Plan)은 디지털화가 진행되는 유럽에서 노동시장과 사회에 포용되고 참여하기 위한 전제조건으로 기본 이상의 디지털 기량을 지목했고, 16~74세 인구의 80% 이상이 2030년까지 최소한의 기본적인 디지털 기량을 갖도록 목표를 설정했다.

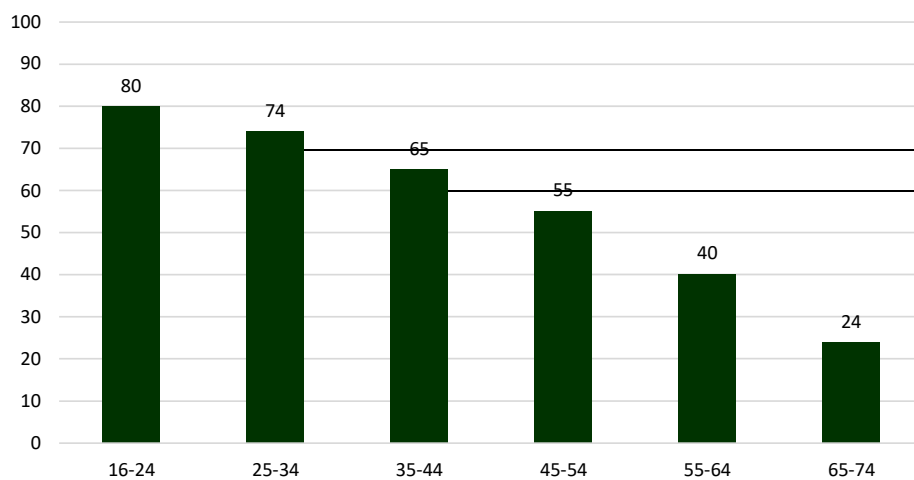
2019년에 유럽연합 국가의 젊은이(16세~24세)는 이미 기본 이상의 전반적인 디지털 능력을

갖추고 있었으나, 45~54세 인구 그룹은 55%, 55~64세 그룹에서는 40%, 65~74세(그림 8)에서는 24%만이 그러했다. 다른 많은 유럽경제위원회 국가에서 연령에 따른 디지털 기량에서의 격차는 훨씬 더 뚜렷하다. 또한 노인 사이에서의 디지털 기량에 있어 노인 국가 간 차이가 크다. 노르웨이(51%)와 스위스(57%)의 노인(65~74세) 중 절반 이상이 기본적인 디지털 기량을 보유하고 있지만, 북마케도니아는 노인 인구의 3%, 그리고 터키의 경우에는 2%에 불과하다.¹⁰

앞에서 제시된 그림 4와 그림 5에서 볼 수 있듯이 개인의 사회경제적, 교육적, 직업적 배경은 노년층의 디지털 기술 사용의 예측 변수로 작용한다.¹¹ 오늘날 교육 수준이 낮은 노인은 직장 생활 기간 디지털화 수준이 낮은 직종에서 근무하여 디지털 기량을 습득하거나 일상생활에서 디지털 기술을 사용할 필요성을 덜 느꼈을 수 있다.

그림 8

2019년 유럽연합-27에서 연령 그룹별로 기본 이상의 전반적인 디지털 기량을 가진 사람들(상기 그룹의 %)



Source: Eurostat, isoc_sk_dskl_i, 2019, % of population

¹⁰ Eurostat data on Individual's level of digital skills 2019. isoc_sk_dskl_i accessed in May 2021.

¹¹ Helsper and Reisdorf, 2013.

연령주의(Ageism)

연령주의는 디지털 기술의 수용과 사용에 장벽이 될 수 있다.¹² 노인의 디지털 기술 사용에서의 능력과 의지에 대한 고정관념과 편견은 널리 퍼져 있으며 자주 그들의 기술과 경험의 다양성을 무시한다. 노인을 신기술을 두려워하고, 그것을 사용할 능력이 없으며, 기술의 진보에 관심이 없는 사람으로 묘사하는 것은 만화, 미디어, 생일 카드, 광고 및 일상의 사회적 상호작용 등에서 널리 퍼져 있으며 쉽게 받아들여진다. 노인은 일생 “기술 사용 노인(older technology user)”에 대한 부정적인 담론을 받아들여 연령주의적 고정관념을 내재화할 수 있다.¹³

디지털 기술 사용의 맥락에서 노인에 대한 내재화된 연령주의적 가정은 노인의 디지털 기술 수용에 대한 의지에 유의미한 영향을 미치는 것으로 밝혀졌으며 실제로 노인 사용자의 디지털 관련 활동을 저해할 수 있다는 측면에서 문제가 된다.¹⁴ 동시에 디지털 기술에 대한 낮은 참여는 시간이 지남에 따라 나이듦에 대한 더 부정적인 자기인식과 연관된다.¹⁵ 자기 효능감(self-efficacy), 자존감(self-esteem), 내재화된 연령주의 및 시간, 동기, 관심의 부족 등과 같이 노년의 디지털 기술 사용을 방해하는 것으로 알려진 심리적 장벽은 노인을 무력화시키는 사회적 환경에 의해 공고화될 수 있다.¹⁶ 이것은 연령주의가 사용자의 디지털 기술 수용을 막고 결과적으로 디지털 기량의 부족이 기존의 연령주의적 고정관념을 악화시키는 악순환으로 발전할 수 있다.

¹² Köttl and Mannheim, 2021.

¹³ Levy, 2009.

¹⁴ Choi et al, 2020.

¹⁵ Köttl et al, 2020.

¹⁶ Zambianchi and Carelli, 2018; Fang et al, 2019; McDonough, 2016.

디자인(Design)

노인을 위한 디지털 기술의 친화적이지 않은 디자인이나 관련성 부족이 사용 장벽으로 작용할 수 있다. 인터페이스 디자인은 자주 다양한 사용자의 요구를 해결하지 못하며 접근성과 포용성의 기준을 충족하지 못한다. 이것은 특히 신체적 또는 인지적 장애를 가진 노인에게 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 특정 디지털 기술 사용자에게 대해 미리 판단하여 최종 사용자 모두와 이렇다 할 논의 없이 디자인 과정이 이루어지는 경우가 자주 있다. 디지털 기술이 노인이나 장애인을 대상으로 설계될 때 “기술 사용 노인”에 대한 디자이너의 암묵적인 고정관념이 그 설계에 자주 반영된다.¹⁷ 때때로 노인은 스마트폰의 ‘심박 수 모니터(heart rate monitor)’와 같은 기술 장치의 기능에 대해 알면서도 이러한 기능을 최대한 활용할 방법에 대해서는 충분한 자신감을 느끼고 있지 않을 수 있다. 노인을 위한 디지털 기술 디자인은 자주 의료 서비스 기술에만 편중돼 있고 여가를 위한 디지털 기술에는 거의 초점을 맞추고 있지 않은데, 이것은 노인의 필요에 대한 건강 관련 패러다임과 사회적 가정 등을 반영한다. 제공되는 디지털 기술과 서비스가 노인의 관심사 및 필요와 관련이 없다고 느낀다면 노인은 그 이용에 대해 흥미가 적을 것이다. 친구, 배우자, 자녀 및 손자녀가 노인을 디지털 커뮤니케이션에 참여시키며 그 목적과 지원을 노인에게 제공하면 해당 노인은 일상생활에서 디지털 기술을 수용할 가능성이 더 높다.

신체 및 인지적 장애(Physical and cognitive impairments)

노년기의 신체 및 인지적 장애는 노인이 디지털 기술을 사용하는 것을 방해하거나 디지털 기술을 정기적으로 사용해 왔더라도 그 사용을 중단시킬 수 있다. 예를 들어, 시력이나 청력이 저하되면 정보통신 기술을 사용하고 그 혜택을 누리는 데 장벽이 될 수 있다. 사용상의 어려움은 적절한 지원이 부족할 경우 좌절감을 증가시키고 참여를 저해할 수 있다.

¹⁷ Fisher et al, 2020.

치매와 같은 인지장애를 겪는 노인이 디지털 환경에서 방향을 잃고 빠르게 변화하는 기술에 뒤처질 수 있다. 하지만, 치매의 경우와 같이 이러한 개별적인 상황과 필요를 고려하여 맞춤형 개입을 시행한다면 영상통화를 통해 가족과의 사회적 연결이 가능해지거나¹⁸ 가상현실 경험을 통해 기억을 자극하는 훈련을 받는 등 노인이 디지털 기술을 학습하고 그 혜택을 받을 수 있다.

노인에 대한 디지털 포용과 권한 부여를 향하여

(Towards digital inclusion and empowerment of older persons)

디지털화의 유망함과 위험에 대한 국제 정책의 논의는 연관된 위험을 완화하는 동시에 디지털 기술의 혜택을 모두가 누릴 수 있도록 보장하는 것의 중요성을 강조한다. 디지털 시대의 디지털 포용성, 역량 강화 및 인권 보호는 2020년에 발행된 '유엔 디지털 협력 로드맵(United Nations Roadmap for Digital Cooperation)'에서 핵심 실천 영역으로 강조되어 왔다.

상자 2

2020년 유엔 디지털 협력 로드맵

2020년 6월 유엔 사무총장은 8가지 주요 행동 영역을 요약한 디지털 협력 로드맵을 발표하였다:

¹⁸ See for example the project DemenTalent in the Netherlands:
<https://unece.org/fileadmin/DAM/pau/age/Policy-Seminar/Ruud-Dirkse-Policy-Seminar-on-Ageing.pdf>.

1. 2030년까지 세계적으로 인터넷 연결이 가능할 것
2. 더욱 공평한 세상을 만들기 위한 디지털 공공재 증진
3. 가장 취약한 사람을 포함한 모두를 위한 디지털 포용 보장
4. 디지털 역량 구축 강화
5. 디지털 시대의 인권 보호 보장
6. 인공지능(artificial intelligence)에 대한 글로벌 협력 지원
7. 디지털 환경에 대한 신뢰와 보안 증진
8. 디지털 협력을 위한 보다 효과적인 설계 구축

https://www.un.org/en/content/digital-cooperation-roadmap/assets/pdf/Roadmap_for_Digital_Cooperation_EN.pdf

유엔 유럽경제위원회 지역 전체에 걸친 대부분의 국가가 디지털화를 위한 국가 전략을 개발하였다. 이는 일반적으로 광대역 인프라(광대역 접속 포함)와 기술 장치에 대한 접근의 필요성을 다루고, 젊은이와 노인 모두 보안 속에서 안전하게 디지털 환경을 기동하는 데 필요한 기술을 배울 수 있도록 평생 학습을 장려한다. 또한 디지털 기술이 사회에서 더 넓게 수용되고 받아들여질 경우 비즈니스, 은행, 의료 서비스 및 행정의 발전과 개선 가능성을 예상하게 하는 전략도 많다.

그러나 디지털 기술의 수용과 관련된 노인의 특정 요구 및 디지털 리터러시와 활동성이 증가함으로써 노인이 얻을 수 있는 이익을 명시적으로 다룬 전략은 거의 없다. 아일랜드의 국가 디지털 전략(National Digital Strategy for Ireland)에는 온라인 거래뿐만 아니라 소셜 미디어, 이메일 또는 영상 통화 사이트를 통한 커뮤니케이션을 망라하여 노인이 인터넷을 사용할 때의 주요 이점 일부를 짚은 비디오를 통해 설명하는 인식 제고 및 동기 부여 캠페인이 포함되어

있다.¹⁹ 슬로베니아, 스페인과 루마니아에서는 노인이 디지털 기술 사용법을 배우는 데 도움이 되는 적절한 자원과 도구를 보장할 필요성이 있음을 확인했다. 루마니아의 공공 도서관에서는 '비블리오넷(Biblionet)' 프로그램의 일환으로 노인 등 '만나기 어려운' 시민들에게 무료 전자 기술(E-Skills) 교육을 제공하기 시작했다. 이스라엘의 국가 디지털 프로그램은 경제적 불평등과 사회적 격차를 줄이는데 기술이 사용될 수 있는 방법을 조명하는데, 예를 들어 시골이나 고립된 지역의 소외된 사람들에게 원격 학습을 통해 더 많은 기회를 제공하는 등의 활동을 포함한다. 체코와 슬로바키아 등 기타 유엔 유럽경제위원회 국가들은 디지털 리터러시를 개선하고 노인이 일상생활에서 디지털 기술을 사용하도록 권장하는 구체적인 전략을 개발했다.

이 정책 브리프는 디지털 세계에서 노인 포용을 향상하기 위한 네 가지 핵심 영역에 초점을 맞춘다: (1) 디지털 기술을 수반하는 상품과 서비스에 대한 접근성을 보장한다, (2) 노인의 디지털 리터러시를 향상한다, (3) 활동적이고 건강한 나이듦과 노인의 웰빙 및 권한 강화를 위한 디지털 기술의 잠재력을 활용한다, (4) 노인의 인권 보호를 보장한다. 이러한 내용은 다음의 섹션에서 차례로 논의하기로 한다.

¹⁹ Doing more with Digital, National Digital Strategy for Ireland, 2013.
<https://assets.gov.ie/27518/7081ceec170e34c39b75cbec799401b82.pdf>

* 이번 국문 번역 요약본은 원문의 '노년의 디지털 기술 적용과 사용에서의 장벽'과 '노인에 대한 디지털 포용과 권한 부여를 향하여'의 도입부를 담았습니다. 더욱 자세한 내용은 다음 링크의 보고서 원문을 참고하여 주시기 바랍니다 (https://unece.org/sites/default/files/2021-07/PB26-ECE-WG.1-38_0.pdf).

* 아셈노인인권정책센터는 아셈 지역과 국제사회의 고령화와 노인인권 관련 자료를 정기적으로 모니터링하고 주요 자료를 요약 및 번역하여 공유하고 있습니다. 자료의 내용에 대한 책임은 각 기관에 있음을 참고하여 주시기 바라며, 번역에 대한 의견이 있으시면 담당자(elee@asemgac.org)에게 연락해주시기 바랍니다.